

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学 号: 17920121150935

UDC_____



厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

言叶女子养生会所商业计划书

The Business Plan of Talking Leaves Health and Fitness Center

谢绵祺

指导教师姓名: 郭 霖 教 授

专 业 名 称: 工商管理(MBA)

论文提交日期: 2015 年 7 月

论文答辩时间: 2015 年 8 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015 年 7 月

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于
年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

伴随我国居民收入的增长,越来越多的人开始注重参与养生活动。其中,去美容院和按摩院是很多女性延缓容颜衰老、放松身体及保持健康的选择。言叶女子养生会所(以下简称“言叶”)是拟成立的专门向女性提供中医推拿和美容美体服务的养生保健新创企业。“言叶”的创业地点是广西南宁市,目标顾客是注重健康、追求服务性价比的75/80后职业女性。公司采用O2O的商业模式:在线下入驻住宅小区,根据顾客的健康需求提供个性化的康健按摩、调理保健和美容美体服务,使顾客获得更好的身心状态;同时,通过手机客户端打造线上社区平台“YEAH美丽”参与顾客的健康管理,通过游戏娱乐和线上社交的方式帮助顾客养成关注个人健康的习惯。公司计划在经营的第一和第二年分别投资建设5家和7家小区直营店,并在第三年招募加盟商复制直营店的经营模式。本论文研究结果显示,公司第一年的启动资金为350万元人民币,主要用于养生会所和总部的房屋租赁、设备和人员培训的投入、资金周转、装修、软件开发和营销推广的支出。本项目计划在第4年末收回初期投资,未来六年可实现自由现金流810.6万元人民币,净现值417万元人民币。研究结果说明言叶女子养生会所项目可行性高,有能力为投资者创造较好的回报。研究还发现,撰写创业计划书的确能帮助创业者厘清初创公司的发展方向,指导公司资源的有效配置,提高创业活动的成功率。

关键词: 按摩; O2O; 创业计划书

Abstract

Along with the growth of resident income, more and more people begin to pay attention to keeping fit in China. Lots of women usually turn to beauty salons and massage shops for anti-aging of appearance, body relaxation and health care. The “Leave Talks” is a new venture of women's health and wellness franchises in preparation which intends to supply Chinese massage and beauty services only to women. The business is to be launched in Nanning, Guangxi Zhuang Autonomous Region. The target market of Leave Talks is the professional women born between 1975 and 1989, who care about their health and is in pursuit of cost-effective service. O2O business model has been adopted to the company. Shops of Leave Talks would be settled in residential buildings and supply massage, health care and beauty service to customers according to their needs. Customers would embrace better health physically and mentally after each service. Meanwhile, the company would develop a mobile application named “Yeah Beauty” to play a role in each customer’s health self-management. The application can help customers form a habit to record their health condition while they are playing games and having social communication with it. Five company-owned clubs would be built in the first year, and seven more are expected to be in operation in the second year. In the third year, the company would begin to recruit franchises to copy the company-owned clubs’ operation model. According to the research, 3.5 million RMB is required as the company's start-up capital for the first year, covering the rental of health clubs and the headquarters, the investment in equipment and personnel training, the working capital, and the cost of decoration, software development and marketing. The project will recover its initial investment in first fourth years and the free cash flow generated in six years will reach 8.106 million RMB. The net present value of the project is 4.17 million RMB. The research result indicates that the project of Leave Talks is feasible and it has the ability to create good returns for the investors. The study finds that business plan can help entrepreneurs identify the development direction of a start-up, thereby saving the company's resources and improving the chances of business success.

Keywords: Massage; O2O; Business Plan

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究目的	2
第三节 研究方法	2
第四节 论文的结构	2
第二章 创业理论.....	4
第一节 创业管理	4
第二节 理论综述	6
第三节 商业计划书	8
第三章 产品与服务.....	10
第一节 线下服务和产品	10
第二节 线上服务	11
第四章 南宁保健服务市场分析.....	13
第一节 市场环境	13
第二节 市场概况	14
第三节 消费者行为调查	16
第四节 分析结论	20
第五章 公司战略环境分析.....	21
第一节 供应商的议价能力	21
第二节 购买者的议价能力	22
第三节 进入门槛分析	22
第四节 替代品分析	23
第五节 同业竞争者分析	23
第六节 分析结论	25
第六章 公司竞争战略.....	26
第一节 公司使命和愿景	26
第二节 公司业务范围和商业模式.....	26

第三节 竞争战略	28
第四节 战略总结	32
第七章 市场营销	34
第一节 服务策略	34
第二节 定价策略	34
第三节 渠道策略	37
第四节 促销	41
第五节 顾客关系	43
第八章 公司治理与团队管理	45
第一节 创业团队及股权	45
第二节 团队建设与激励	45
第三节 薪资测算	49
第九章 服务管理	50
第一节 需求与产能管理	50
第二节 服务流程设计	51
第十章 财务计划与分析	53
第一节 筹备计划	53
第二节 财务预测	54
第三节 财务分析	59
第四节 风险与控制	60
第十一章 研究结论	63
第一节 研究的主要结论	63
第二节 撰写本文的经验总结	64
第三节 研究的不足之处	64
参考文献	66
附 录	68
附录一 保健养生行为调查问卷	68
附录二 企业数量、城镇人口、人均可支配收入的相关性计算	71
附录三 设备清单	73

致 谢.....	74
----------	----

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter One Introduction	1
Session 1 Research Background	1
Session 2 Research Motivation	2
Session 3 Research Method	2
Session 4 Structure	2
Chapter Two Entrepreneurship Theory and Business Plan	4
Session 1 Entrepreneurial Management	4
Session 2 Theoretical Overview	6
Session 3 Business Plan	8
Chapter Three Product and Service	10
Session 1 Front-line Service and Product	10
Session 2 On-line Service	11
Chapter Four Nanning Massage Industry Analysis	13
Session 1 Market Environment	13
Session 2 Market Summary	14
Session 3 Customer Behavior Survey	16
Session 4 Summary	20
Chapter Five Strategic Environmental Assessment	21
Session 1 Bargaining Power of Suppliers	21
Session 2 Bargaining Power of Buyers	22
Session 3 Threat of New Entrants	22
Session 4 Threat of Substitutes	23
Session 5 Industry Rivalry	23
Session 6 Summary	25
Chapter Six Corporate Strategy	26
Session 1 Mission and Vision Statements	26
Session 2 Business and Business Model	26
Session 3 Competitive Strategy	28
Session 4 Strategy Summary	32
Chapter Seven Marketing	34
Session 1 Service Strategy	34

Session 2 Pricing Strategy	34
Session 3 Channel Strategy	37
Session 4 Sales Promotion	41
Session 5 Customer Relationship	43
Chapter Eight Corporate Governance and Team Management	45
Session 1 Entrepreneurial Team and Stock Share	45
Session 2 Team Building and Incentives	45
Session 3 Salary Schedule	49
Chapter Nine Service Management	50
Session 1 Supply and Demand Management	50
Session 2 Service Process Design	51
Chapter Ten Financial Planning and Analysis	53
Session 1 Company Preparation Plan	53
Session 2 Financial Forecast	54
Session 3 Financial Analysis	59
Session 4 Risk Control	60
Chapter Eleven Conclusion	63
Session 1 Research Conclusion	63
Session 2 Thoughts on Business Plan Preparation	64
Session 3 Future Research Needs	64
References	66
Appendix	68
Appendix 1 Health Behavior Questionnaire	68
Appendix 2 The Calculation of Correlation Among the Quantity of Massage Shops, Urban Population, and Disposable Income per Capita	71
Appendix 3 Equipment List	73
Acknowledgments	74

厦门大学博硕士论文摘要库

第一章 绪论

第一节 研究背景

在我国保健按摩有着悠久的历史,《黄帝内经·素问》和《黄帝内经·灵枢》中都记叙了先秦时期人们通过推拿按摩的方式进行保健和治疗。根据传统中医理论,配合不同的药物和手法,推拿按摩可以去除病痛、健体延寿、预防疾病和美容美体。随着人类科技的进步和中西医学的融合,现代的保健方法较过去已经发生了深刻的变革,电磁理疗、生物分子、准分子以及基因技术已经被广泛应用到保健抗衰老的产品中。中医独特的经络理论在结合西医理论和现代技术设备后获得了更大的发展空间,使得传统的经络按摩也变得更为丰富多样。

新中国现代保健服务行业的发展始于上世纪 80 年代中期。经过二十多年的快速发展,目前我国从事保健服务的企业超过了 140 万家,从业人员 2000 多万,行业年产值约 6000 亿元人民币^①。城市中已随处可见提供美容美体、调理保健和水疗(SPA)等各类服务的按摩美容店和养生会所。由于行业的特殊性和相关法规体系不完善,保健服务行业内部不正当竞争、欺瞒消费、违规经营的情况大量存在,令很多消费者望之却步。

在厦门大学脱产攻读 MBA 期间,通过系统学习工商管理的基础知识和创业管理理论,本人对创业有了理性的认识和强烈的愿望。与此同时,家族中的李女士辞去了在南宁市某三甲医院的工作,准备凭借自己的专业优势和积累的人脉创建一家以专业保健服务为主的女性养生中心。李女士毕业于广西中医药大学,硕士研究生学历,在校主攻中医内科,在离职前担任住院医师 6 年。她在工作中发现,许多颇具消费能力的白领女性因为社会医疗服务供应不足而不能及时获得专业的保健服务,长期累积引发肩周炎、颈椎和腰椎疾病等职业病和其他亚健康症状。在初步的商议后,双方认为:一、专业保健服务这个细分市场存在进入机会;二、保健和美容在经营上存在范围经济,也符合中医人体自内而外的养生逻辑;三、准备创建一家名为“言叶”的连锁女子养生服务企业。

“言叶”总部拟设于广西壮族自治区的首府南宁市。现有主创团队 3 人,自筹启动资金 150 万元人民币。首批计划建设 1 个行政办公室和 5 个面积 150 平方米左

^① 中国保健协会/中共中央党校课题组:《中国保健服务产业发展报告 No.1》,北京:社会科学文献出版社,2012。

右的小区型养生会所。公司目前尚处于选址和技术筹备阶段。“言叶”的目标是在线下为女性顾客提供以保健为主、美容为辅的养生保健服务，服务理念遵从“有诸内者，必形诸外”的中医哲学；在线上搭建“YEAH 美丽”会员平台，实现线上预定、私人健康管理、社区互动交流等功能，为直营店和加盟商打造线上销售渠道。为了正确评估和把握潜在的商机，本人决定根据创业理论为该项目的创业撰写一份完整的商业计划书。

第二节 研究目的

保健服务行业涉及养生保健、美容美体、保健器械制造、人员培训等多个细分领域。市面上的保健服务机构众多，不同机构间使用的介质产品、服务组合和经营策略会存在较大的差异。新进入者在模仿和建立自己的经营体系时往往没有统一的路径可循。本文试图在一系列市场调研结果的分析基础上，对拟创立的言叶女子养生会所的商业模式、企业战略、营销策略、人力资源、运作流程和财务状况做一次沙盘演练，检验新商业模式在现有市场条件下的可行性。评估的结果将为投资该项目提供决策依据，也为投资者和经营者后续的创业实践提供一个行动指南。此次撰写商业计划书是将所学创业管理和工商管理理论应用在保健服务行业中的一次尝试，希望文章的研究内容能为该行业的创业者提供有益的借鉴。

第三节 研究方法

本次商业计划书在策划和撰写过程中主要采用文献研究法和调查法。

通过阅读和研究创业管理和商务模式创新理论文献、成功创业案例和商业计划书范本，总结成功创业的一般要素和创业计划书的编写方法，指导新创项目的策划，指导商业计划书的编写。

通过对保健服务从业人员的访谈、门店实地考察和历史数据了解行业内主流企业的经营状况和运行模式；通过市场调查问卷辨别目标客户、挖掘消费者需求，使新创项目的策划更有效、更具针对性。

第四节 论文的结构

本文共分十一个章节：

- 第一章， 介绍本文的研究背景、目的和方法；
- 第二章， 阐述本次研究的理论依据；
- 第三章， 对公司的产品和服务进行说明；
- 第四章， 对南宁保健服务行业的经营环境、现状及发展趋势进行分析；
- 第五章， 按照波特五力模型对保健服务市场的进入壁垒、替代品威胁、买方议价能力、卖方议价能力、竞争者进行分析，对行业的吸引力和进入机会进行分析；
- 第六章， 说明公司的竞争战略，论证养生会所的竞争优势；
- 第七章， 提出公司的营销策略、定价策略、促销策略、渠道策略和顾客关系维护策略；
- 第八章， 介绍公司的股权设置、组织架构和团队的激励机制；
- 第九章， 阐述公司的服务流程设计和管理措施；
- 第十章， 预测公司的财务模型、计算融资需求，从财务角度分析项目的可行性和经济效益；对公司存在的风险进行分析，提出应对策略；
- 第十一章， 总结本次研究的主要成果和不足之处。

Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.